

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkah Hidayah dan Inayah-nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Kereta Api Bandara Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Railink di Medan”, tidak lupa pula penulis sampaikan salawat beriring salam atas junjungan dan suritauladan sekalian alam baginda Nabi besar Muhammad SAW semoga kita mendapatkan safa'atnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam hal penyajian dikarenakan kemampuan yang masih terbatas. Untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran-saran dan petunjuk yang bersifat membangun dan ditujukan untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi yang memerlukan dikemudian hari untuk melakukan penelitian yang sama dan bagi para pembaca pada umumnya.

Selama proses penyusunan hingga penyelesaian usulan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari segala macam kendala yang harus dihadapi. Namun berkat, rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya serta bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, kendala-kendala tersebut dapat penulis hadapi sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

Untuk itu dalam kesempatan yang berbahagia ini, dengan segala hormat penulis sampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada Bapak **Dr. H. Ihsan Effendi, M.Si** selaku pembimbing I, dan Ibu **Adelina Lubis, SE, Msi** selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta memberikan petunjuk, arahan dan bimbingannya selama proses penyusunan hingga selesainya usulan penelitian ini.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada:

1. Dr. H. Ihsan Effendi, SE. MSi, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Hery Syahrial, SE. MSi Selaku Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Adelina Lubis, SE. MSi. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Harry Perdamenta, SE. MSi, Selaku Dosen Wali, terimakasih atas nasehat dan bimbingan yang telah diberikan.
5. Spesial untuk Bapakku tercinta Herman dan Ibuku tersayang Sri Hariningsih serta adik dan kakakku tercinta, terimakasih buat kasih sayang, doa dan perhatian yang diberikan kepada penulis..
6. Semoga segala amal kebaikan mereka di ridhoi Allah S.W.T dan seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, serta seluruh staff dan karyawan Universitas Medan Area, terima kasih atas bantuannya.

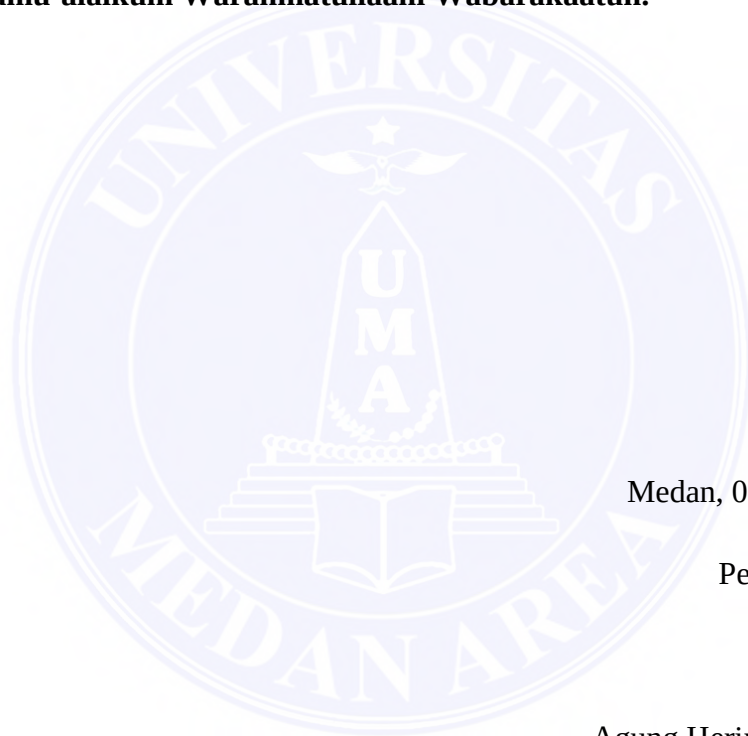
Penulis juga mengucapkan teima kasih atas kerja sama dan dukungannya kepada :

7. Bapak Arliandy Margolang, selaku manager cabang PT.Railink Medan yang telah memberikan kesempatan, pengarahan dan kemudahan kepada penulis untuk melakukan survei dan wawancara dalam rangka penulisan skripsi
8. Abangda Edward Ahmad Adnan, selaku senior supervisor evaluasi pusdal-opka yang telah membantu dan memberi arahan kepada penulis dalam kegiatan penelitian.

9. Teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen angkatan 2012 yang ikut membantu dan memotivasi penulis, terimakasih.
10. Teman-teman KAMPRETO, terima kasih atas dukungan dan persahabatan yang sangat berharga, Thanks For All tetap SEMANGAT !!!
11. Atas segala bantuan yang penulis terima, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Wabillahi Taufik Wal Hidayah,

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.



Medan, 06 Juni 2016

Penulis,

Agung Heriyanto Setiawan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kondisi Fisik dan Nonfisik	11
1. Pengertian Kondisi Fisik	11
2. Pengertian Kondisi Nonfisik	13
B. Mutu Pelayanan	14
1. Pengertian Mutu Pelayanan	14
2. Dimensi Mutu Pelayanan	14
3. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	15
C. Kepuasan Konsumen	16
1. Nilai Pelanggan	17
2. Konsep Kepuasan Pelanggan	18
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
4. Implementasi Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa	20
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	23
1. Kerangka Konseptual	23

2. Hipotesis	24
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Waktu Penelitian	25
D. Populasi dan Sempel	27
1. Populasi	27
2. Sempel	27
E. Jenis dan Sumber Data	28
F. Metode Pengumpulan Data	29
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
1. Variabel Penelitian	30
2. Defenisi Operasional Variabel	31
H. Metode Analisis Data	34
1. Analisis Deskriptif	34
2. Uji Instrumen	34
3. Analisis Regresi Linier Berganda	36
4. Uji Hipotesis	37
5. Uji Asumsi Klasik	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Perusahaan	42
1. Deskriptif Perusahaan	42
2. Visi dan Misi Perusahaan	43
3. Struktur Organisasi	44
4. Penerapan Pelayanan PT.Railink Medan	50
B. Penyajian Data Responden	51
1. Karakteristik Responden	51
C. Penyajian Data Kuesioner	55

1. Distribusi Variabel Kondisi Fisik (X_1)	55
2. Distribusi Variabel Kondisi Nonfisik (X_2)	57
3. Distribusi Tingkat Kepuasan Konsumen (Y)	59
D. Uji Instrumen	60
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	62
E. Uji Statistik	63
1. Uji Regresi Berganda	63
G. Uji Hipotesis	64
1. Uji t (Parsial)	64
2. Uji F (simultan)	66
3. Uji Determinan (R^2)	66
F. Uji Asumsi Klasik	68
1. Uji Normalitas	68
2. Uji Multikolinearitas	70
3. Uji Heteroskedastisitas	71
H. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Penumpang Kereta Api Bandara	8
Tabel 2.1 : Tabel Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 : Rencana Waktu Penelitian	26
Tabel 3.2 : Defenisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Kuantitas Menggunakan Kereta Api Bandara	54
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Kereta Api Bandara	54
Tabel 4.7 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Kondisi Area Parkir Yang Disediakan PT.Railink Untuk Pengguna Kereta Api Bandara	55
Tabel 4.8 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Fasilitas Yang Ada Didalam Kereta Api Bandara, Baik Kondisi Pengaturan Suhu Kereta (AC), Rak Penyimpanan, Kamar Mandi/WC, Interior, Audio Visual	56
Tabel 4.9 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Stasiun Kereta Api Bandara Baik Kondisi Kenyamanan Dan Fasilitas di City Railway Stasion (CRS) ataupun Airport Railway Stasion (ARS) Yang Diberikan PT.Railink Untuk Pengguna Kereta Api Bandara	56
Tabel 4.10 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Kenyamanan Selama Dalam Perjalanan Diatas Kereta Api Bandara	57
Tabel 4.11 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Fasilitas Pelayanan	

Penjualan Tiket Kereta Api Bandara Dan Pelayanan Informasi Yang Disediakan PT.Railink Kepada Para Penumpang Kereta Api Bandara	57
Tabel 4.12 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Schedule / Jadwal Baik Waktu Berangkat Dan Waktu Tiba Kereta Api Bandara	58
Tabel 4.13 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Pramugari/a Dan Staff Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Penumpang Baik di Stasiun Atau Selama Dalam Perjalanan Kereta Api Bandara	58
Tabel 4.14 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Jaminan Keselamatan Yang Diberikan PT.Railink Kepada Para Penumpang Kereta Api Bandara	59
Tabel 4.15 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Akankah Kembali Menggunakan Kereta Api Bandara Untuk Transportasi Saudara Menuju Bandara Ataupun Sebaliknya.....	59
Tabel 4.16 : Distribusi Pendapat Responden Terhadap Akankah Mereferensikan Kereta Api Bandara Kepada Orang Lain Agar Orang Lain Ikut Menggunakan Kereta Api Bandara	60
Tabel 4.17 : Hasil Uji Validitas Data	61
Tabel 4.18 : Hasil Uji Reliabilitas Data	62
Tabel 4.19 : Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.20 : Uji t (Parsial)	65
Tabel 4.21 : Uji F (Simultan)	66
Tabel 4.22 : Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.23 : Uji Normalitas	68
Tabel 4.24 : Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.25 : Uji Heteroskedastisitas	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	44
Gambar 4.2 : Grafik Histogram	69
Gambar 4.3 : Normal P-P plot	70

